



SECRETARÍA  
GENERAL

INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES MAYO 2026

Página 1 de 31

**INFORME GESTIÓN DE PETICIONES  
ENTIDADES DISTRITALES  
MAYO - 2026**

**DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**BOGOTÁ D.C. JUNIO 2026**

Cra 8 No. 10 - 65  
Código postal 111711  
Tel: 381 3000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C. ....	4
3.	GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C. ....	5
3.1.	VARIACIÓN REGISTRO DE PETICIONES POR SECTORES DEL D.C. ....	6
3.2.	REGISTRO DE PETICIONES POR ENTIDAD.....	6
3.3.	GESTIÓN DE RESPUESTA POR SECTORES .....	12
3.4.	TEMAS Y SUBTEMAS MÁS FRECUENTES .....	14
3.5.	TIEMPOS DE GESTIÓN .....	17
3.6.	SEGUIMIENTO A PETICIONES VENCIDAS EN EL SISTEMA .....	22
4.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA .....	22
5.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	23
6.	CALIDAD DEL PETICIONARIO .....	24
7.	CONDICIÓN DEL PETICIONARIO.....	24
8.	PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO .....	25
9.	PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.....	25
10.	UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO .....	27
11.	PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C. ....	27
12.	RECOMENDACIONES.....	29

## **INFORME GESTIÓN DE PETICIONES ENTIDADES DISTRITALES MAYO – 2026**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha *“Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas; dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015”*<sup>1</sup>. En este sistema, la ciudadanía puede interponer sus quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por posibles actos de corrupción, o peticiones en general, con el objeto de que las Entidades Distritales emitan respuesta oportuna o inicien una actuación administrativa según sea el caso, contribuyendo a mejorar los índices de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios recibidos.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., fijó lineamientos para atender y hacer seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital. Así mismo, teniendo en cuenta el Art. 1 del Acuerdo Distrital 731 de 2018 que establece que todos los organismos y entidades del orden distrital deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. A continuación, se presenta la información sobre gestión de peticiones ciudadanas en el Distrito Capital, teniendo en cuenta la información que registra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha durante el mes de mayo de 2026, incluyendo la cifra consolidada de peticiones registradas en el mes, peticiones por sector, la variación en el registro de peticiones, gestión de respuesta, temas y subtemas más reiterados, tiempos de gestión, seguimiento a peticiones vencidas en el sistema, clasificación de peticiones por tipologías, canales de interacción, calidad del peticionario, condición del peticionario,

---

<sup>1</sup> Acuerdo Distrital 731 de 2018

participación por tipo de peticionario, participación por localidades, utilización por estrato socio-económico, peticiones de veedurías ciudadanas.

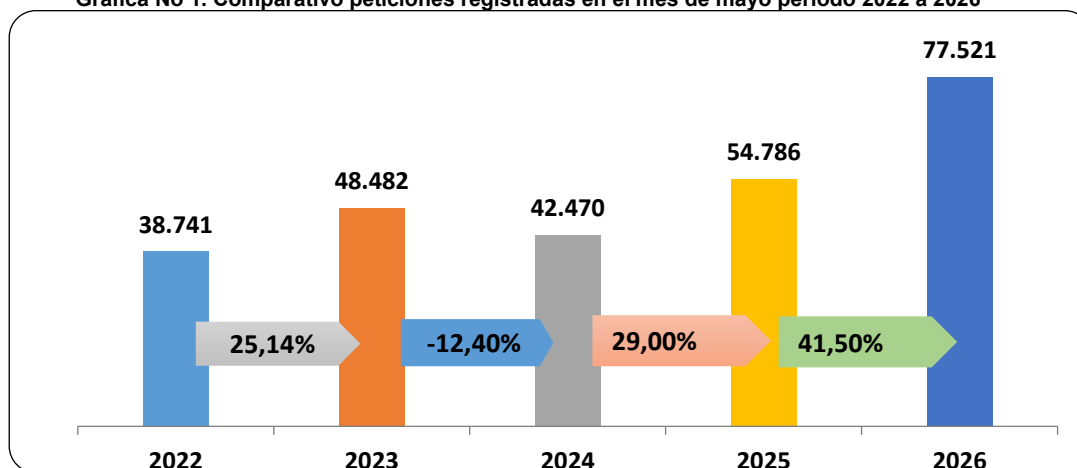
## 2. RESUMEN GLOBAL PETICIONES CIUDADANAS D.C.

Tabla No 1. Consolidado peticiones registradas 2022 a 2026

PERIODO	2022	2023	2024	2025	2026	Diferencia 2026 - 2025		Diferencia frente al mes anterior	
						No	Porcentaje	No	Porcentaje
Enero	32.803	49.651	45.624	45.570	67.564	21.994	48,26%	3.148	4,89%
Febrero	39.485	55.405	50.104	51.487	79.958	28.471	55,30%	12.394	18,34%
Marzo	50.868	53.657	50.325	56.908	79.500	22.592	39,70%	-458	-0,57%
Abril	35.965	40.883	43.996	51.890	73.774	21.884	42,17%	-5.726	-7,20%
Mayo	38.741	48.482	42.470	54.786	77.521	22.735	41,50%	3.747	5,08%
Junio	30.859	40.310	33.885	49.690					
Julio	29.783	32.624	39.130	63.451					
Agosto	34.397	39.651	36.873	63.561					
Septiembre	32.571	41.637	39.568	72.694					
Octubre	41.088	45.813	50.731	72.761					
Noviembre	43.487	59.225	44.272	62.352					
Diciembre	39.256	42.500	42.704	64.416					
<b>TOTAL</b>	<b>449.303</b>	<b>549.838</b>	<b>519.682</b>	<b>709.566</b>	<b>378.317</b>				

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

Gráfica No 1. Comparativo peticiones registradas en el mes de mayo periodo 2022 a 2026

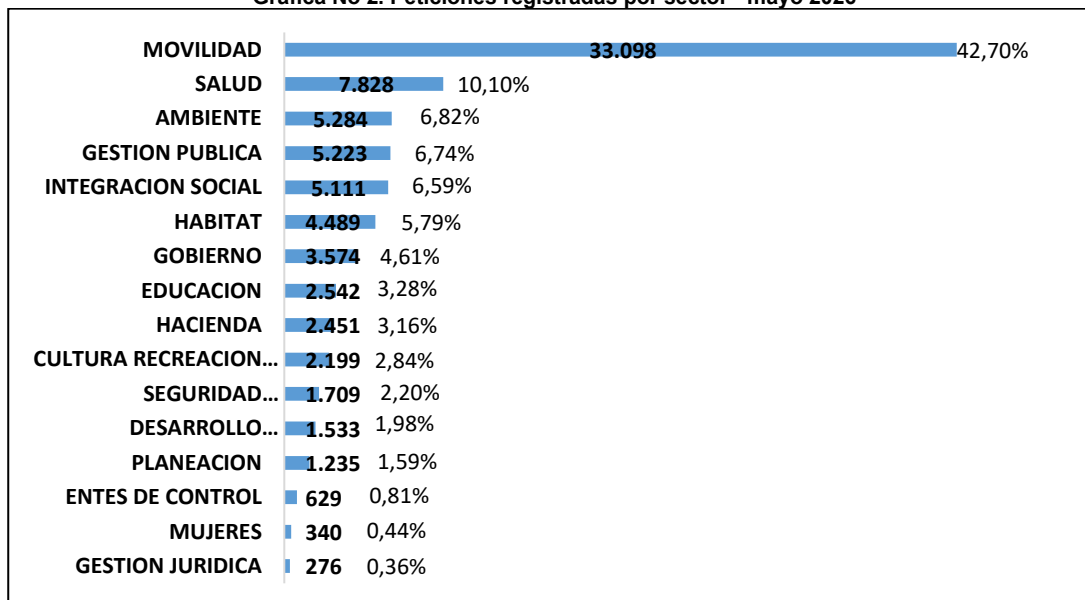


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

La Tabla No 1 y Gráfica No 1 muestran que en el mes de mayo 2026 se registraron 77.521 peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, presentándose aumento de 3.747 peticiones (5,08%) frente a las registradas en el mes de abril; y aumento de 22.735 peticiones (41,50%) con respecto a las registradas en el mismo mes del año anterior (mayo 2025).

### 3. GESTIÓN DE PETICIONES POR SECTORES D.C.

Gráfica No 2. Peticiones registradas por sector - mayo 2026



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

En la Gráfica No 2, se presentan las cifras del registro de peticiones en Bogotá te escucha, por sectores del Distrito Capital, destacándose que los cinco (5) sectores con mayor registro son: Movilidad (42,70%), Salud (10,10%), Ambiente (6,82%), Integración Social (6,59%) y Hábitat (5,79%), los cuales acumulan más del 70% del total de las peticiones registradas en el mes. Se excluye de este ranking al Sector Gestión Pública, teniendo en cuenta que la Secretaría General dispone los canales WEB (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, entre otros) y Telefónico (Línea 195) como centrales para la recepción de peticiones, las cuales en su gran mayoría no son de su competencia, por lo cual se realiza traslado a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para gestión y respuesta de las mismas, de acuerdo a su competencia y misionalidad.

### 3.1. Variación registro de peticiones por sectores del D.C.

Tabla No 2. Variación mensual en el registro de peticiones por sector

SECTOR	ABRIL	MAYO	% VARIACION (MES ANTERIOR)
MOVILIDAD	27.815	33.098	19,0%
SALUD	7.392	7.828	5,9%
AMBIENTE	5.107	5.284	3,5%
GESTION PUBLICA	5.054	5.223	3,3%
INTEGRACION SOCIAL	6.594	5.111	-22,5%
HABITAT	3.779	4.489	18,8%
GOBIERNO	3.646	3.574	-2,0%
EDUCACION	3.064	2.542	-17,0%
HACIENDA	3.542	2.451	-30,8%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	2.331	2.199	-5,7%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.861	1.709	-8,2%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	886	1.533	73,0%
PLANEACION	1.497	1.235	-17,5%
ENTES DE CONTROL	632	629	-0,5%
MUJERES	330	340	3,0%
GESTION JURIDICA	244	276	13,1%
<b>TOTAL</b>	<b>73.774</b>	<b>77.521</b>	<b>5,08%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

En la Tabla No 2 se detalla la variación en el registro de peticiones por sector, comparando el número de peticiones registradas en el mes de mayo con las registradas en el mes de abril; se observa que 7 sectores y los entes de control presentan disminución en el porcentaje de peticiones registradas en Bogotá te escucha, destacándose el Sector Hacienda (-30,8%); por otra parte, 8 sectores presentan aumento en el porcentaje de peticiones registradas, destacándose el Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo (73,0%).

### 3.2. Registro de peticiones por entidad

A continuación, en la Tabla No 3 se presenta el número de peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes, clasificadas por entidad y porcentaje que representan frente a su sector y al total de peticiones registradas:

Tabla No 3. Peticiones registradas por entidad, participación en su sector y en el Distrito Capital

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
MOVILIDAD	SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	25.940	78,37%	33,46%
	EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2.953	8,92%	3,81%
	INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1.687	5,10%	2,18%
	TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	1.526	4,61%	1,97%
	EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	552	1,67%	0,71%
	U.A.E. DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	392	1,18%	0,51%
	CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	48	0,15%	0,06%
<b>TOTAL SECTOR MOVILIDAD</b>		<b>33.098</b>	<b>100%</b>	<b>42,70%</b>
SALUD	SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	5.204	66,48%	6,71%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	947	12,10%	1,22%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	619	7,91%	0,80%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	603	7,70%	0,78%
	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	307	3,92%	0,40%
	CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	135	1,72%	0,17%
	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDC BIS	7	0,09%	0,01%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	ENTIDAD DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA – EGAT	6	0,08%	0,01%
<b>TOTAL SECTOR SALUD</b>		<b>7.828</b>	<b>100%</b>	<b>10,10%</b>
<b>AMBIENTE</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2.846	53,86%	3,67%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	1.449	27,42%	1,87%
	INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	798	15,10%	1,03%
	JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	191	3,61%	0,25%
<b>TOTAL SECTOR AMBIENTE</b>		<b>5.284</b>	<b>100%</b>	<b>6,82%</b>
<b>GESTIÓN PÚBLICA</b>	SECRETARÍA GENERAL - ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	5.181	99,20%	6,68%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	42	0,80%	0,05%
<b>TOTAL SECTOR GESTIÓN PÚBLICA</b>		<b>5.223</b>	<b>100%</b>	<b>6,74%</b>
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	4.929	96,44%	6,36%
	INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	182	3,56%	0,23%
<b>TOTAL SECTOR INTEGRACIÓN SOCIAL</b>		<b>5.111</b>	<b>100%</b>	<b>6,59%</b>
<b>HABITAT</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	2.987	66,54%	3,85%
	U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	723	16,11%	0,93%
	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	354	7,89%	0,46%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	195	4,34%	0,25%
	ENEL COLOMBIA S.A. ESP	97	2,16%	0,13%
	EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOBO	60	1,34%	0,08%
	EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	50	1,11%	0,06%
	VANTI S.A. ESP	23	0,51%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR HÁBITAT</b>		<b>4.489</b>	<b>100%</b>	<b>5,79%</b>
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	2.619	73,28%	3,38%
	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	819	22,92%	1,06%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	136	3,81%	0,18%
<b>TOTAL SECTOR GOBIERNO</b>		<b>3.574</b>	<b>100%</b>	<b>4,61%</b>
EDUCACIÓN	AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	1.728	67,98%	2,23%
	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	759	29,86%	0,98%
	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	30	1,18%	0,04%
	INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	25	0,98%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR EDUCACIÓN</b>		<b>2.542</b>	<b>100%</b>	<b>3,28%</b>
HACIENDA	SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	2.082	84,94%	2,69%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	U.A.E DE CATASTRO DISTRITAL - UAEDC	277	11,30%	0,36%
	FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	63	2,57%	0,08%
	LOTERÍA DE BOGOTÁ	29	1,18%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR HACIENDA</b>		<b>2.451</b>	<b>100%</b>	<b>3,16%</b>
<b>CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>	INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	1.330	60,48%	1,72%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	393	17,87%	0,51%
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	226	10,28%	0,29%
	INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	124	5,64%	0,16%
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	51	2,32%	0,07%
	CANAL CAPITAL	45	2,05%	0,06%
	ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	30	1,36%	0,04%
<b>TOTAL SECTOR CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</b>		<b>2.199</b>	<b>100%</b>	<b>2,84%</b>
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>	SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	953	55,76%	1,23%
	U.A.E CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	756	44,24%	0,98%
<b>TOTAL SECTOR SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>		<b>1.709</b>	<b>100%</b>	<b>2,20%</b>
<b>DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>	INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	827	53,95%	1,07%
	SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO	686	44,75%	0,88%

SECTOR	ENTIDAD	# TOTAL DE PETICIONES	% PARTICIPAC. EN EL SECTOR	% PARTICIPAC. EN EL DISTRITO
	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	20	1,30%	0,03%
<b>TOTAL SECTOR DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>		<b>1.533</b>	<b>100%</b>	<b>1,98%</b>
PLANEACIÓN	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	1.235	100,00%	1,59%
<b>TOTAL SECTOR PLANEACIÓN</b>		<b>1.235</b>	<b>100%</b>	<b>1,59%</b>
ENTES DE CONTROL	VEEDURÍA DISTRITAL	354	56,28%	0,46%
	CONCEJO DE BOGOTÁ	157	24,96%	0,20%
	PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	118	18,76%	0,15%
<b>TOTAL ENTES DE CONTROL</b>		<b>629</b>	<b>100%</b>	<b>0,81%</b>
MUJERES	SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	340	100,00%	0,44%
<b>TOTAL SECTOR MUJERES</b>		<b>340</b>	<b>100%</b>	<b>0,44%</b>
GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	276	100,00%	0,36%
<b>TOTAL SECTOR GESTION JURIDICA</b>		<b>276</b>	<b>100%</b>	<b>0,36%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>77.521</b>		<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

La Tabla No 3 muestra que, en mayo, las cinco (5) entidades con mayor registro de peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha<sup>2</sup>, son:

- Secretaría Distrital de Movilidad: Las peticiones de esta entidad representan el 78,37% del total registrado en su Sector, y el 33,46% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital de Salud: Representa el 66,48% del total registrado en su Sector y el 6,71% del total registrado en Bogotá te escucha.

<sup>2</sup> Se excluyen de este ranking las cifras de la Secretaría General, teniendo en cuenta que la entidad registra a través de la Central Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y la Línea 195, un gran número de peticiones que en su gran mayoría no son de su competencia; por lo cual son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar solución, según sea el tema de su competencia o misionalidad o corresponden a respuestas inmediatas a través de la Línea 195.

- Secretaría Distrital de Integración Social: Representa el 96,44% del total registrado en su Sector y el 6,36% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Secretaría Distrital del Hábitat: Representa el 66,54% del total registrado en su Sector y el 3,85% del total registrado en Bogotá te escucha.
- Empresa de transporte del tercer milenio Transmilenio S.A.: Representa el 8,92% del total registrado en su Sector y el 3,81% del total registrado.

Frente al mes anterior (abril), se destaca que la Secretaría Distrital de Movilidad continúa siendo la entidad con mayor registro de peticiones; por otra parte, se observa que, la Secretaría Distrital del Hábitat y Transmilenio entraron al ranking de las 5 entidades con mayor registro de peticiones desplazando a las Secretarías Distritales de Hacienda y de Gobierno. A fin de complementar esta información, posteriormente, en el numeral 3.4. de este informe, se muestran los principales temas y subtemas de las peticiones ciudadanas.

### 3.3. Gestión de respuesta por sectores

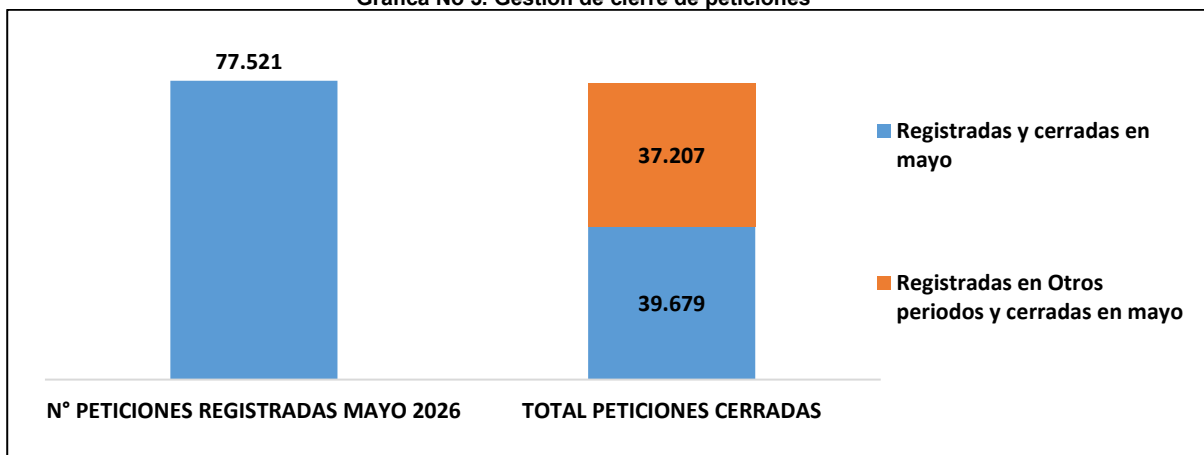
A continuación, en la Tabla No 4 se presenta el número de peticiones registradas en el mes de mayo en Bogotá te escucha y el número de cierres realizado por los sectores, la cual muestra que se realizaron 76.886 cierres, destacándose que los sectores Movilidad y Salud realizaron el mayor número de cierres (41,53% y 10,31% respectivamente).

Tabla No 4. Registro y gestión de respuesta por sectores

SECTOR	Nº PETICIONES REGISTRADAS MAYO 2026	%	Nº PETICIONES REGISTRADAS Y CERRADAS MAYO 2026	Nº PETICIONES CERRADAS DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL PETICIONES CERRADAS	% EN CIERRES TOTALES
MOVILIDAD	33.098	42,70%	18.581	13.348	31.929	41,53%
SALUD	7.828	10,10%	3.043	4.882	7.925	10,31%
AMBIENTE	5.284	6,82%	1.742	2.679	4.421	5,75%
GESTION PUBLICA	5.223	6,74%	201	143	344	0,45%
INTEGRACION SOCIAL	5.111	6,59%	3.546	3.025	6.571	8,55%
HABITAT	4.489	5,79%	2.134	3.463	5.597	7,28%
GOBIERNO	3.574	4,61%	3.745	1.568	5.313	6,91%
EDUCACION	2.542	3,28%	1.372	1.785	3.157	4,11%
HACIENDA	2.451	3,16%	963	1.998	2.961	3,85%
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	2.199	2,84%	1.178	1.306	2.484	3,23%
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1.709	2,20%	1.098	1.449	2.547	3,31%
DESARROLLO ECONOMICO INDUSTRIA Y TURISMO	1.533	1,98%	883	596	1.479	1,92%
PLANEACION	1.235	1,59%	611	608	1.219	1,59%
ENTES DE CONTROL	629	0,81%	392	185	577	0,75%
MUJERES	340	0,44%	145	136	281	0,37%
GESTION JURIDICA	276	0,36%	45	36	81	0,11%
<b>TOTAL</b>	<b>77.521</b>	<b>100%</b>	<b>39.679</b>	<b>37.207</b>	<b>76.886</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

Gráfica No 3. Gestión de cierre de peticiones



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

En la Gráfica No 3 se detalla la gestión de respuesta realizada en el mes de mayo, observándose que, de las 77.521 peticiones que ingresaron en mayo, se dio cierre a 39.679 peticiones ingresadas y registradas en este mes, quedando en trámite 37.842 peticiones, que representan el 48,82% del total registrado en el mes de mayo en Bogotá te escucha.

Con respecto a la gestión de cierres del Sector Gestión Pública, hay que mencionar que en la Secretaría General (a través de la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y la Línea 195), ingresan un gran número de peticiones, las cuales en su mayoría son trasladadas a las entidades distritales, nacionales y privadas competentes para dar respuesta de fondo; en la Tabla No 5 se muestra la gestión (cierres y traslados) del Sector Gestión Pública en el mes de mayo:

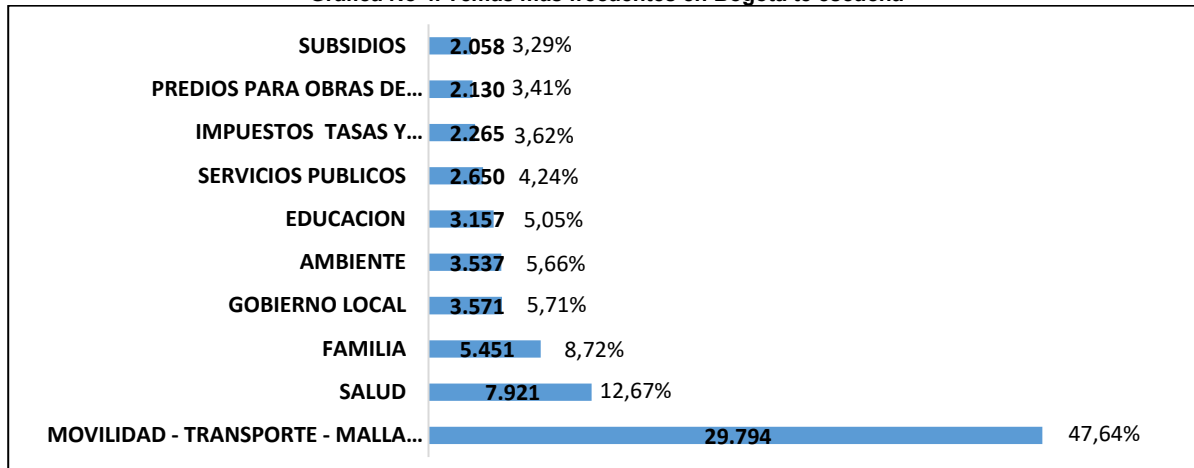
Tabla No 5. Gestión de peticiones – Sector Gestión Publica

ENTIDAD	TRASLADOS	RESPUESTAS
SECRETARÍA GENERAL	7.250	297
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE SERVICIO CIVIL	25	47
<b>TOTAL</b>	<b>7.275</b>	<b>344</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

### 3.4. Temas y subtemas más frecuentes

Gráfica No 4. Temas más frecuentes en Bogotá te escucha



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

Tomando como base las 76.886 respuestas emitidas en el mes de mayo en Bogotá te escucha, en la Gráfica No 4 se muestran los diez (10) temas más frecuentes, que acumulan 62.534 respuestas (81,33% del total emitido en el mes). De estos, el tema "Movilidad, transporte y malla vial" es el de mayor frecuencia y representa el 47,64% del total de los diez (10) temas más frecuentes, destacándose que este tema, en abril también se posicionó como el más frecuente en Bogotá te escucha.

Seguidamente, en la Tabla No 6 se detallan los 10 temas más frecuentes, desagregados por tipología:

Tabla No 6. Ranking 10 Temas más frecuentes por tipología

TEMA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL	55	34	2.534	24.591	22	875	1.344	195	101	43	29.794	47,64%
SALUD	89	7	616	3.351	414	440	2.929	24	39	12	7.921	12,67%
FAMILIA	0	0	991	4.166	90	124	45	20	1	14	5.451	8,72%
GOBIERNO LOCAL	15	18	1.907	1.159	0	358	71	30	8	5	3.571	5,71%
AMBIENTE	51	2	427	2.538	5	126	52	333	0	3	3.537	5,66%

TEMA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL	% DEL TOTAL
EDUCACIÓN	21	11	177	2.441	2	353	85	56	9	2	3.157	5,05%
SERVICIOS PÚBLICOS	12	13	1.111	731	5	610	135	25	0	8	2.650	4,24%
IMPUESTOS TASAS Y CONTRIBUCIONES	179	0	491	1.048	28	36	92	60	323	8	2.265	3,62%
PREDIOS PARA OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	1	0	35	754	3	330	445	537	2	23	2.130	3,41%
SUBSIDIOS	25	0	26	1.293	5	7	105	481	15	101	2.058	3,29%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>448</b>	<b>85</b>	<b>8.315</b>	<b>42.072</b>	<b>574</b>	<b>3.259</b>	<b>5.303</b>	<b>1.761</b>	<b>498</b>	<b>219</b>	<b>62.534</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

A continuación (Tabla No 7 a Tabla No 11) se presentan los subtemas más frecuentes en los cinco sectores con mayor número de respuestas emitidas en el mes de mayo (Movilidad, Salud, Integración Social, Hábitat y Gobierno):

### Sector Movilidad

En este Sector, el subtema más frecuente es “Corrección y descargues de multas y comparendos ya cancelados” que representa el 18,24% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes, este subtema en abril también se ubicó en la primera posición. Por otra parte, se observa que 4 de estos subtemas, en abril también se ubicaron como los más reiterados en el Sector Movilidad, teniendo en cuenta que ingresó el subtema “Servicio de parqueadero” desplazando del ranking a “Solicitud operativos (control del tránsito del transporte público recuperación espacio público)”.

Tabla No 7. Subtemas más frecuentes Sector Movilidad

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
CORRECCIÓN Y DESCARGUES DE MULTAS Y COMPARENDOS YA CANCELADOS	5.825	18,24%
PRESCRIPCIÓN DE COMPARENDOS	5.748	18,00%
EMBARGOS Y DESEMBARGOS	2.978	9,33%
REVOCATORIA DIRECTA DE COMPARENDO	2.684	8,41%
SERVICIO DE PARQUEADERO	1.099	3,44%
OTROS	13.595	42,58%
<b>TOTAL</b>	<b>31.929</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

## Sector Salud

Tabla No 8 Subtemas más relevantes Sector Salud

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
D. AMBULATORIO MEDICINA ESPECIALIZADA	1.510	19,05%
ACCESO Y ORIENTACIÓN SOBRE SERVICIOS DE SALUD	598	7,55%
CALIDAD DEL AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO - ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	468	5,91%
RECONOCIMIENTO A LA BUENA GESTION DE FUNCIONARIOS	372	4,69%
B. AMBULATORIO C. EXTERNA GENERAL	359	4,53%
OTROS	4.618	58,27%
<b>TOTAL</b>	<b>7.925</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

El subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ambulatorio medicina especializada” que representa el 19,05% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Por otra parte, se observa que estos mismos cinco subtemas en abril también se ubicaron como los más reiterados en el Sector Salud.

## Sector Integración Social

En este Sector, el subtema más reiterado por la ciudadanía continúa siendo “Ingreso Mínimo Garantizado” que representa el 55,12% del total de respuestas emitidas en el Sector en el mes. Por otra parte, se observa que estos subtemas también se ubicaron en el mes de abril como los más reiterados en el Sector Integración Social.

Tabla No 9 Subtemas más frecuentes Sector Integración Social

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
INGRESO MÍNIMO GARANTIZADO	3.622	55,12%
ENLACE SOCIAL	693	10,55%
CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE	365	5,55%
APOYOS ECONÓMICOS ADULTO MAYOR	277	4,22%
CENTROS DE PROTECCIÓN PARA ADULTO MAYOR	191	2,91%
OTROS	1.423	21,66%
<b>TOTAL</b>	<b>6.571</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

## Sector Hábitat

En el Sector Hábitat, el subtema más reiterado es “Acceso a vivienda” y representan el 28,73% del total de respuestas emitidas en el sector; por otra parte, se observa que estos subtemas también se ubicaron en el mes de abril como los más reiterados.

Tabla No 10 Subtemas más frecuentes Sector Hábitat

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
ACCESO A VIVIENDA	1.608	28,73%
QUEJAS RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE ASEO	883	15,78%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	587	10,49%
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL ARRENDAMIENTO DE INMUEBLES	294	5,25%
SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO	162	2,89%
OTROS	2.063	36,86%
<b>TOTAL</b>	<b>5.597</b>	<b>100%</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

## Sector Gobierno

Tabla No 11 Subtemas más frecuentes Sector Gobierno

SUBTEMAS PRINCIPALES	TOTAL PETICIONES	%
LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2.083	39,21%
ESPACIO PÚBLICO INVASIÓN OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES INVASIÓN DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	394	7,42%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL	224	4,22%
INFORMACIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS	218	4,10%
MANTENIMIENTO DE VÍAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD	214	4,03%
OTROS	2.180	41,03%
<b>TOTAL</b>	<b>5.313</b>	<b>100%</b>

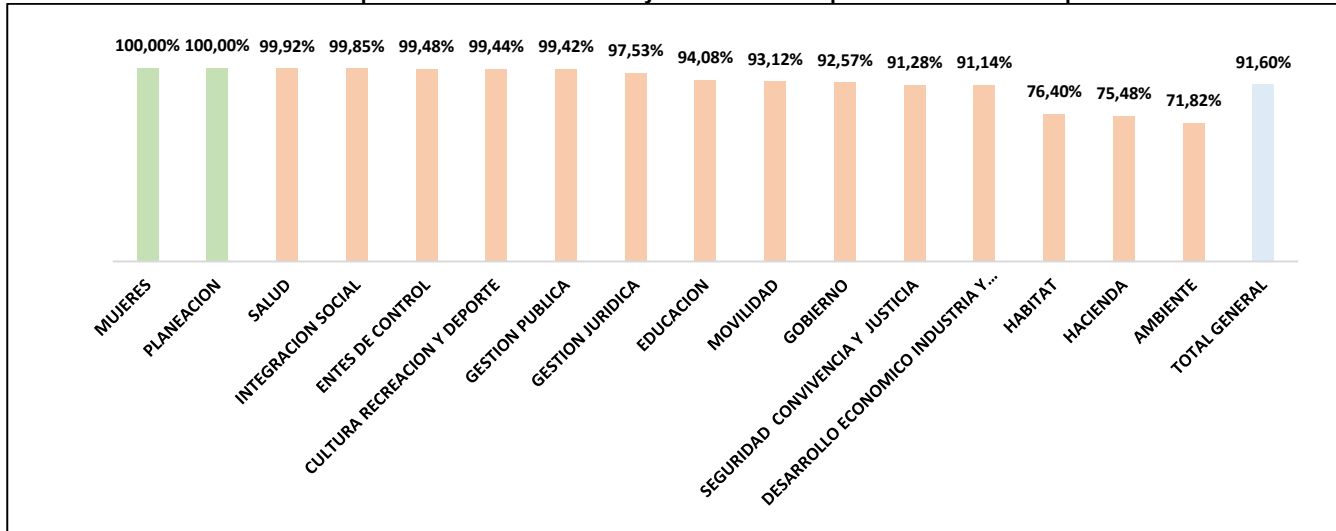
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

En el Sector Gobierno, el subtema más reiterado es “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de seguridad y convivencia” que representa el 39,21% del total de respuestas emitidas en el mes en el sector; se observa que estos subtemas también se ubicaron en el mes de abril como los más reiterados

### 3.5. Tiempos de gestión

En la Gráfica No 5 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por sectores del Distrito Capital, detallando la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha. Se observa que 2 sectores del Distrito Capital (Mujeres y planeación), dieron respuesta oportuna al 100% de sus peticiones ciudadanas; 10 sectores y los entes de control dieron respuesta oportuna en más del 90%; y solo 3 sectores está en un rango inferior al 80%. A su vez, el cumplimiento de la oportunidad de respuestas emitidas en Bogotá te escucha de todas las entidades del Distrito es del 91,60%.

Gráfica No 5. Cumplimiento en términos de Ley en la atención a peticiones ciudadanas por sector



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

Con el fin de complementar la información presentada en la gráfica anterior, a continuación, en la Tabla No 12 se muestra la atención de peticiones en términos de ley, por entidades del Distrito Capital para todas las tipologías, detallando el porcentaje de respuestas emitidas en Bogotá te escucha dentro de los términos de ley:

Tabla No 12. Atención de peticiones en términos de Ley por Entidades

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
<b>AMBIENTE</b>				
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER	23,3%	82,8%	58,3%	61,3%
INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN Y EL BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA	100%	97,3%	95,3%	97,3%
JARDÍN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	100%	94,3%	95,2%	94,5%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	75,0%	58,1%	65,3%	59,3%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
<b>CULTURA RECREACION Y DEPORTE</b>				
CANAL CAPITAL	N/A	100%	100%	100%
FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	N/A	100%	N/A	100%
INSTITUTO DISTRIAL DE LAS ARTES - IDARTES	100%	99,5%	100%	99,7%
INSTITUTO DISTRIAL DE PATRIMONIO CULTURAL - IDPC	100%	100%	100%	100%
INSTITUTO DISTRIAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDR	100%	99,3%	97,9%	99,2%
ORQUESTA FILARMÓNICA DE BOGOTÁ - OFB	100%	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRIAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	N/A	99,5%	100%	99,5%
<b>DESARROLLO ECÓNOMICO INDUSTRIA Y TURISMO</b>				
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA PRODUCTIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN (INVEST IN BOGOTÁ)	N/A	33,3%	N/A	33,3%
INSTITUTO DISTRIAL DE TURISMO - IDT	N/A	95,5%	100%	95,8%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	100%	89,8%	0,0%	89,6%
SECRETARÍA DISTRIAL DE DESARROLLO ECÓNOMICO	83,3%	98,0%	100%	97,7%
<b>EDUCACIÓN</b>				
AGENCIA DISTRIAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA - ATENEA	100%	98,0%	100%	98,0%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGÓGICO - IDEP	N/A	100%	100%	100%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRILO	94,7%	86,9%	80,8%	86,8%
UNIVERSIDAD DISTRIAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	N/A	79,7%	50,0%	78,2%
<b>ENTES DE CONTROL</b>				
CONCEJO DE BOGOTÁ	N/A	99,3%	100%	99,4%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	100%	100%	100%	100%
VEEDURÍA DISTRIAL	N/A	98,3%	100%	98,3%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
<b>GESTIÓN JURIDICA</b>				
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRICTAL	100%	97,4%	100%	97,5%
<b>GESTIÓN PÚBLICA</b>				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRICTAL - DASCD	100%	100%	100%	100%
SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ	100%	99,3%	100%	99,3%
<b>GOBIERNO</b>				
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO - DADEP	100%	99,4%	100%	99,5%
INSTITUTO DISTRICTAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	100%	16,5%	42,9%	17,9%
SECRETARÍA DISTRICTAL DE GOBIERNO	100%	95,4%	79,0%	95,2%
<b>HÁBITAT</b>				
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	N/A	100%	88,9%	99,7%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	33,3%	54,5%	40,0%	54,3%
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ - RENOB	N/A	100%	100%	100%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	N/A	98,6%	100%	98,6%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	100%	91,8%	100%	91,9%
SECRETARÍA DISTRICTAL DEL HÁBITAT	100%	93,4%	97,1%	94,3%
U.A.E DE SERVICIOS PÚBLICOS - UAESP	87,5%	47,8%	57,1%	48,0%
VANTI S.A. ESP	N/A	100%	100%	100%
<b>HACIENDA</b>				
FONDO DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, CESANTÍAS Y PENSIONES - FONCEP	N/A	100%	96,0%	98,1%
LOTERÍA DE BOGOTÁ	N/A	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRICTAL DE HACIENDA	95,7%	75,3%	47,3%	71,8%
U.A.E. DE CATASTRO DISTRICTAL - UAECD	100%	100%	100%	100%
<b>INTEGRACIÓN SOCIAL</b>				
INSTITUTO DISTRICTAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD - IDIPRON	N/A	98,0%	100%	98,3%
SECRETARÍA DISTRICTAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	100%	99,9%	100%	99,9%

SECTOR/ENTIDAD	CONSULTA	DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN, DP INTERÉS GENERAL, DP INTERÉS PARTICULAR, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA, FELICITACIÓN	SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACIÓN	TOTAL
<b>MOVILIDAD</b>				
CONCESIÓN DE GRÚAS Y PATIOS	N/A	100%	100%	100%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	100%	63,1%	78,5%	64,4%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	100%	99,7%	100%	99,7%
EMPRESA METRO DE BOGOTÁ S.A.	N/A	100%	100%	100,0%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	100%	98,3%	98,8%	98,3%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	80,0%	74,5%	46,6%	70,3%
U.A.E DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UAERMV	N/A	100%	100%	100%
<b>MUJERES</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	N/A	100%	100%	100%
<b>PLANEACION</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	100%	100%	100%	100%
<b>SALUD</b>				
CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S.	N/A	100%	100%	100%
ENTIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA - EGAT	N/A	50,0%	N/A	50,0%
INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGÍA E INNOVACIÓN EN SALUD - IDCBIS	100%	100%	100%	100%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	100%	100%	100%	100%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	N/A	100%	100%	100%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	100%	100%	100%	100%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E.	N/A	100%	100%	100%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	N/A	99,8%	100%	99,8%
<b>SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</b>				
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	N/A	88,4%	84,6%	88,3%
U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	75,0%	99,5%	100,0%	99,3%

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

La Tabla No 12 muestra que, durante el mes de mayo, de 59 entidades y entes de control del Distrito Capital que emitieron respuestas a peticiones ciudadanas en Bogotá te escucha, 21 entidades y 1 ente de Control dieron respuesta oportuna en Bogotá te escucha al 100% de sus peticiones ciudadanas para todas las tipologías; mientras que 37 entidades y 2 entes de control, presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones; a estos(as), se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta a sus peticiones, de manera clara y oportuna y asegurar el registro en el aplicativo.

### 3.6. Seguimiento a peticiones vencidas en el Sistema

En la Tabla No 13 se presenta el seguimiento a las peticiones vencidas en Bogotá te escucha; con corte al último día de mayo, 9.509 peticiones se encuentran vencidas (fuera de términos y sin respuesta), presentándose aumento, pasando de 7.885 peticiones vencidas en abril (con corte al último día), a 9.509 peticiones vencidas en mayo.

Tabla No 13. Entidades con mayor número de peticiones vencidas

ENTIDAD	NO	%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -U.A.E.S.P.	2244	23,6%
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio s.a.	1258	13,2%
Secretaría Distrital de Hacienda	964	10,1%
Secretaría Distrital de Ambiente	955	10,0%
Instituto de Desarrollo Urbano – IDU	920	9,7%
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER	620	6,5%
Secretaría Distrital de Movilidad	546	5,7%
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC	354	3,7%
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB – ESP	354	3,7%
Secretaría Distrital de Gobierno	315	3,3%
Otras entidades	979	10,3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9.509</b>	<b>100%</b>

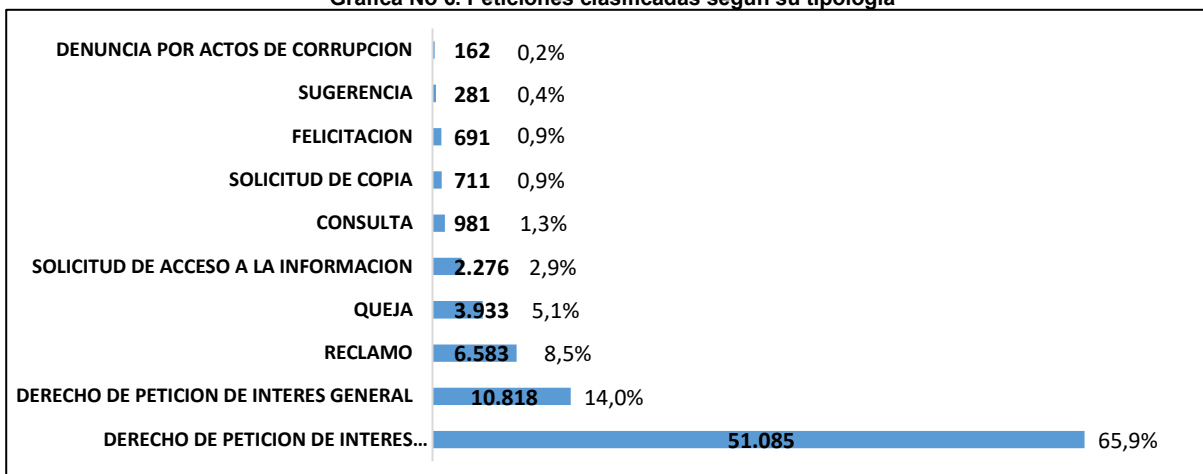
Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

Frente al mes anterior, se observa que, en mayo ingresó al ranking el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC, desplazando a la Secretaría Distrital de Seguridad que en mayo no se ubicó en el ranking de las 10 entidades con mayor número de peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) con corte al último día del mes.

## 4. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES POR TIPOLOGÍA

En la Gráfica No 6 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha en el mes de mayo, clasificadas por tipología, la cual muestra que, del total de peticiones registradas en el mes, el “Derecho de Petición de Interés Particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones, y representa el 65,9% del total registrado; la segunda tipología es el “Derecho de Petición de Interés General” con el 14,0% del total registrado en el mes en Bogotá te escucha. No se presenta variación (en referencia al mes de abril) en cuanto a las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía.

Gráfica No 6. Peticiones clasificadas según su tipología

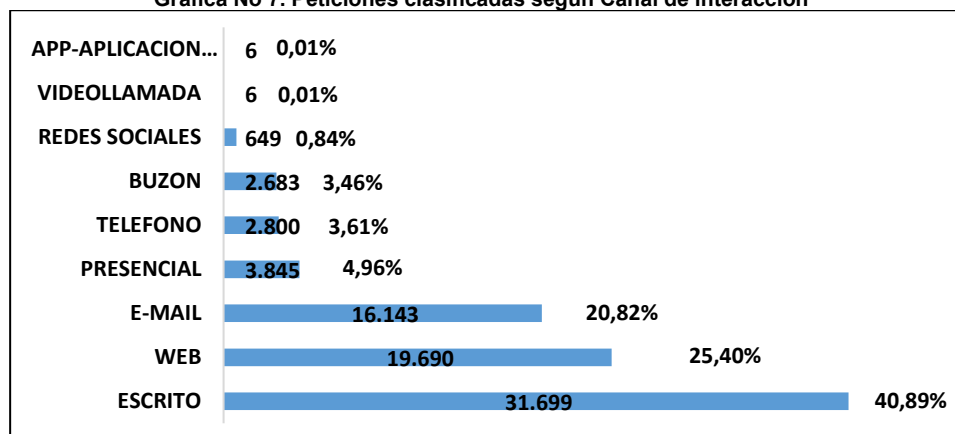


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

## 5. CANALES DE INTERACCIÓN

En la Gráfica No. 7 se presentan las peticiones ciudadanas registradas en Bogotá te escucha, clasificadas por canales de interacción, observándose que el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer peticiones es el canal "Escrito" con el 40,89% del total de peticiones registradas; en segunda posición se encuentra el canal "Web" con el 25,40% del total registrado. No se presenta variación (en referencia al mes de abril) en cuanto al canal más utilizado.

Gráfica No 7. Peticiones clasificadas según Canal de interacción

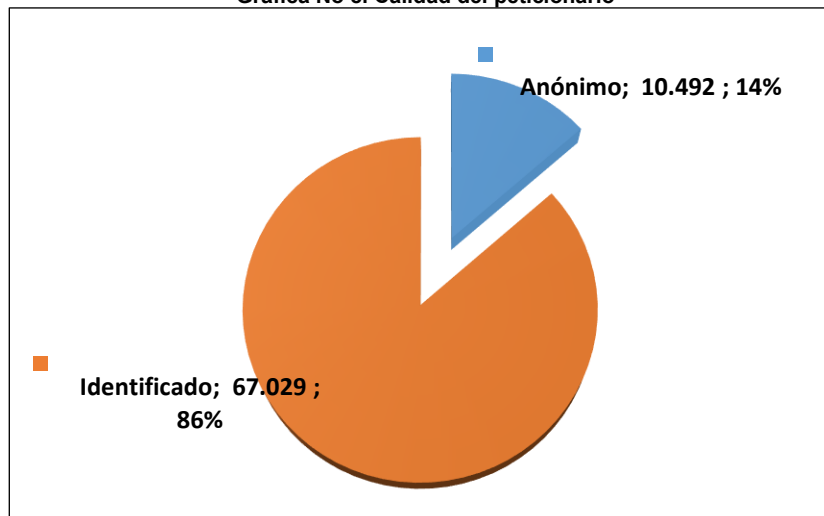


Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

## 6. CALIDAD DEL PETICIONARIO

La Gráfica No 8 presenta las cifras de peticiones ciudadanas interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por la calidad del peticionario; se observa que, del total de peticiones registradas en el mes, el 86% fueron interpuestas por ciudadanos(as) identificados, y el 14% por ciudadanos(as) anónimos, destacándose que una alta proporción de peticionarios continúan identificándose al registrar sus peticiones en Bogotá te escucha.

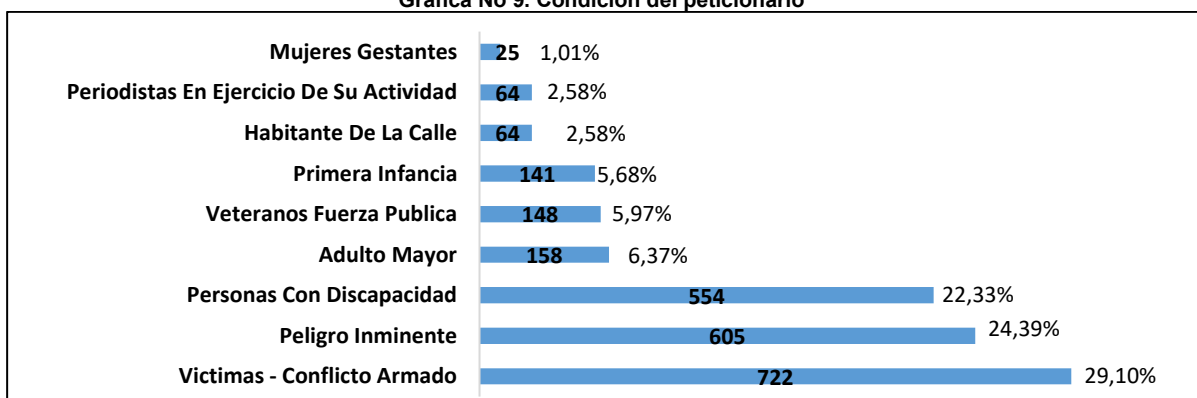
Gráfica No 8. Calidad del peticionario



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

## 7. CONDICIÓN DEL PETICIONARIO

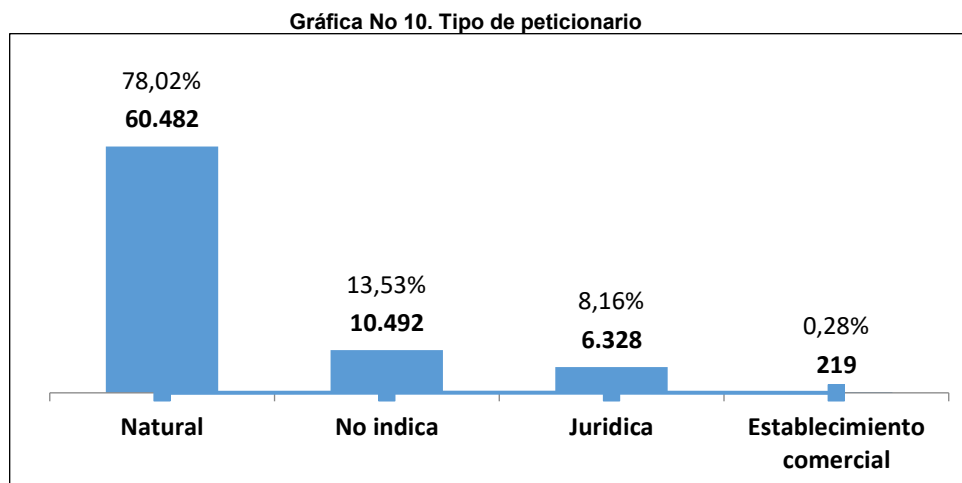
Gráfica No 9. Condición del peticionario



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

A continuación, en la Gráfica No 9 se muestran las peticiones registradas en Bogotá te escucha, clasificadas según la condición del peticionario; observándose que del total de peticiones registradas en mayo (77.521), el 3,20% refiere condición especial. De estas, "Víctimas del conflicto armado", continúa presentando el mayor número de registros y representa el 29,10% del total que refieren condición especial; a su vez, la condición "Peligro inminente" se posicionó como la segunda con mayor registro (con el 24,39%).

## 8. PARTICIPACIÓN POR TIPO DE PETICIONARIO



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

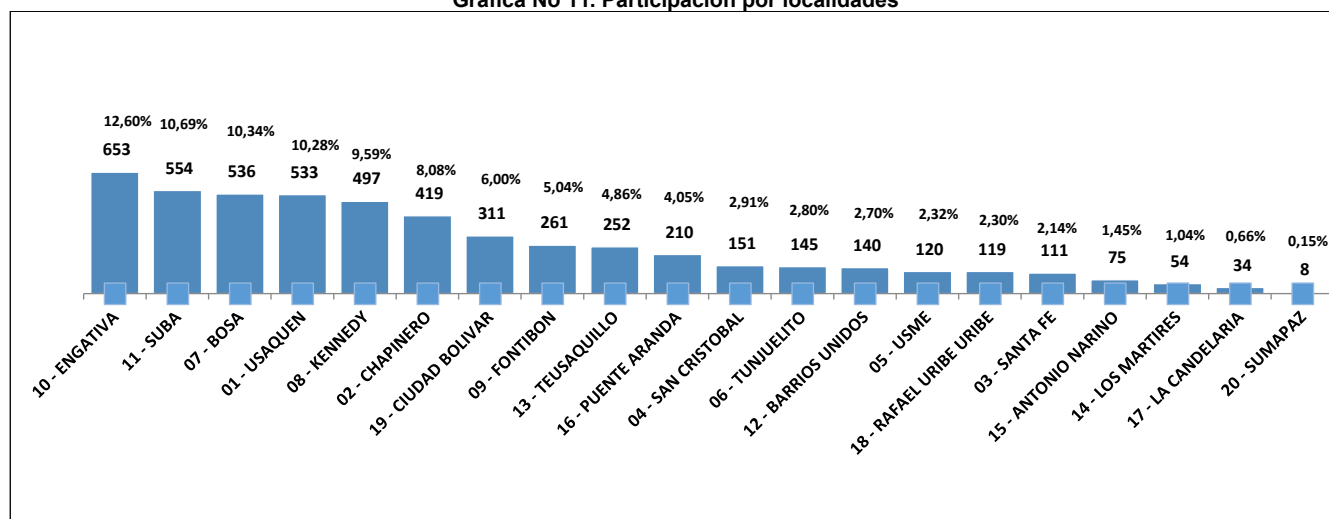
La Gráfica No 10 presenta el total de peticiones interpuestas en Bogotá te escucha, clasificadas por tipo de peticionario, observándose que el 78,02% se identifica como persona natural, el 8,16% como persona jurídica, el 0,28% como establecimiento comercial; y el 13,53% no reporta esta información. Frente al mes de abril, no se observa variación en el tipo de peticionario con mayor registro, evidenciándose que "Personas naturales" continúa siendo la condición de peticionario con mayor registro en Bogotá te escucha.

## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDADES DEL D.C.

En la Gráfica No 11 se presentan las cifras de peticiones registradas por localidad (origen de la petición -zona donde se presentan los hechos referidos o situación mencionada), totalizándose 5.183 peticiones en las que se diligenció este campo, es decir, el 6,7% del total registrado en el mes; concluyéndose que las localidades de Engativá, Suba y Bosa son las que tienen mayor registro de peticiones con 653, 554 y 536 respectivamente, acumulando el 33,63% del total de peticiones en las que se reportó

ubicación. Frente al mes anterior (abril), se observa que 2 de estas localidades (Engativá y Suba) también se ubicaron en este ranking; destacándose que Engativá continúa posicionándose como la localidad donde más se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas; por otra parte, se observa que la localidad de Bosa ingresó en mayo al ranking desplazando a la Localidad de Kennedy.

Gráfica No 11. Participación por localidades



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

A continuación, se presentan los temas más relevantes para estas tres localidades:

Tabla No. 14. Temas principales en las tres localidades más involucradas en las peticiones

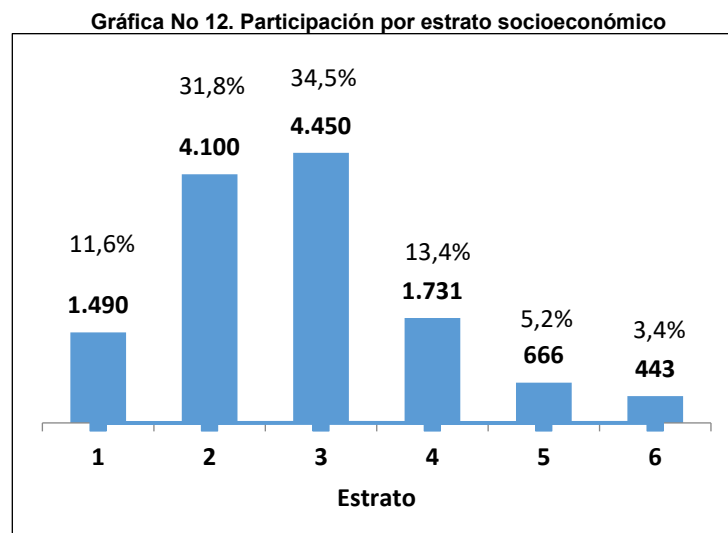
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	TEMA	TOTAL PETICIÓN
10 - ENGATIVÁ	CONTRAVENCIONES	170
	COACTIVO	140
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	50
11 - SUBA	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	69
	CONTRAVENCIONES	60
	TRANSFERENCIAS MONETARIAS	40
07 - BOSA	CONTRAVENCIONES	98
	SEGURIDAD LOCAL Y PROBLEMÁTICAS ASOCIADAS	56
	SALUD PUBLICA	42

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

La Tabla No 14 muestra que el tema “Contravenciones” es transversal en estas 3 localidades donde más se presentan los hechos referidos o situación mencionada en las peticiones interpuestas.

## 10. UTILIZACIÓN DEL SISTEMA POR ESTRATO SOCIOECONÓMICO

En la Gráfica No 12 se presentan las cifras de peticiones ciudadanas que incluyeron estrato, encontrándose que en 12.880 peticiones se incluye esta variable, las cuales representan el 16,6% del total registrado en el mes; de estas, el estrato 3 presenta el mayor registro representando el 34,5% del total en el que se incluyó estrato. Frente al mes de abril, no se evidencia variación, teniendo en cuenta que, en ese mes el estrato 3 también fue el estrato socioeconómico con mayor registro en Bogotá te escucha.



Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

## 11. PETICIONES DE VEEDURÍAS CIUDADANAS POR SECTORES DEL D.C.

En el marco de lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia, en el Art. 100 de la Ley 134 de 1994 y Arts. 1 y 4 de la Ley 850 de 2003 “Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados”, a continuación, en la Tabla No 15 se muestran las peticiones que en el mes se clasificaron dentro del subtema “Veeduría ciudadana” las cuales totalizan 108 peticiones, especificando la oportunidad en la gestión:

Tabla No. 15. Peticiones clasificadas con el Subtema Veedurías Ciudadanas

SECTOR	ENTIDAD	RESPUESTA CON GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA CON GESTIÓN OPORTUNA	TOTAL PETICIONES GESTIONADAS
SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	U.A.E. CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ – UAECOB	-	1	1
GOBIERNO	SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	8	71	79
	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	1	-	1
ENTES DE CONTROL	CONCEJO DE BOGOTÁ	-	1	1
EDUCACION	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	1	3	4
DESARROLLO ECONÓMICO INDUSTRIA Y TURISMO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO – IDT	1	17	18
CULTURA RECREACION Y DEPORTE	SECRETARÍA DISTRITAL DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	-	2	2
	FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	-	1	1
	INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	-	1	1
<b>TOTAL PETICIONES GESTIONADAS</b>		<b>11</b>	<b>97</b>	<b>108</b>

Fuente: Reporte Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha generado el 01/06/2026

La Tabla No 15 muestra que los Sectores Gobierno, Educación y Desarrollo Económico, presentan gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veeduría ciudadana"; a estos, se les recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar que las respuestas a estas peticiones se den de manera clara y oportuna. Adicionalmente, el análisis de las peticiones clasificadas con el subtema "Veedurías ciudadanas", muestra que algunas no corresponden a este subtema, evidenciándose dificultad en el análisis y clasificación de las peticiones por parte de las entidades; en ese sentido, se hace un llamado a las Entidades para que, en caso que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones) a los servidores(as) y colaboradores(as) de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio [ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co), con el propósito de contar con las herramientas

necesarias para mejorar el análisis y clasificación de las peticiones ciudadanas, en lo relacionado con peticiones de veedurías ciudadanas.

## **12. RECOMENDACIONES**

- A las entidades que gestionan y reciben por competencia, las diez temáticas más relevantes en el Distrito Capital (Movilidad - Transporte - Malla Vial, Salud, Familia, Gobierno Local, Ambiente, Educación, Servicios Públicos, Impuestos tasas y contribuciones, Predios para obras de infraestructura, Subsidios ) se les invita a realizar una identificación de las causas principales que originan estos requerimientos ciudadanos con el fin de adoptar las estrategias de mejoramiento necesarias para brindar cada día un servicio de calidad a la ciudadanía.
- A las 37 entidades y los 2 entes de control que presentan gestión extemporánea en la atención de sus peticiones en el mes de mayo:
  - Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
  - Instituto Distrital para la Protección y el Bienestar Animal - IDPYBA
  - Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB
  - Secretaría Distrital de Ambiente
  - Instituto Distrital de las Artes - IDARTES
  - Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRDR
  - Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte
  - Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest in Bogotá)
  - Instituto Distrital de Turismo - IDT
  - Instituto para la Economía Social - IPES
  - Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
  - Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA
  - Secretaría de Educación del Distrito
  - Universidad Distrital Francisco José de Caldas
  - Concejo de Bogotá
  - Veeduría Distrital
  - Secretaría Jurídica Distrital
  - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
  - Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP
  - Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
  - Secretaría Distrital de Gobierno
  - Caja de la Vivienda Popular - CVP
  - Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB - ESP
  - Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP
  - Enel Colombia S.A. ESP

- Secretaría Distrital del Hábitat
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
- Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON
- Secretaría Distrital de Integración Social
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Terminal de Transportes S.A.
- Secretaría Distrital de Movilidad
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
- Entidad de Gestión Administrativa y Técnica - EGAT
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá - UAECOB

Se les hace especial recomendación a realizar un seguimiento efectivo en los tiempos de cierres de peticiones en Bogotá te escucha y se les invita a propiciar las mejoras pertinentes (validación de capacidad de respuesta, mejoramiento en procedimientos, entre otros) con el fin de dar cumplimiento a los términos de ley vigentes.

- A las entidades que presentan peticiones vencidas (fuera de términos y sin respuesta) se les invita a dar respuesta de fondo atendiendo los términos legales establecidos y se les recuerda la importancia de dar trámite oportuno a las peticiones ciudadanas, de conformidad con lo establecido en el numeral 8 del Art. 39 de la Ley 1952 de 2019<sup>3</sup>.
- A los sectores Gobierno, Educación, y Desarrollo Económico que presentan gestión extemporánea en la atención de peticiones clasificadas con el subtema "Veedurías ciudadanas" se le recomienda realizar un mayor seguimiento a los tiempos de cierres en Bogotá te escucha, a fin de garantizar la oportunidad de las respuestas. Y con respecto a la clasificación equivocada de peticiones con este mismo subtema, por parte de los servidores(as) y colaboradores de la entidad que interactúan con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, se hace un llamado a las entidades para que, en caso de que se requiera capacitación (para la clasificación de estas peticiones), lo soliciten a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio [ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co](mailto:ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co), con el propósito de contar con las herramientas necesarias para mejorar el análisis y clasificación de estas.

<sup>3</sup> Art. 39 Ley 1952 de 2019, el cual cita las prohibiciones del servidor público, en lo que nos compete: "Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento."

➤ A las entidades que clasificaron peticiones atendidas (respuesta definitiva) con el subtema “Traslado a entidades distritales”, es decir, una falencia de clasificación de la petición en el cierre, teniendo en cuenta que un traslado no se considera una respuesta de fondo:

- Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
- Secretaría Distrital de Gobierno
- Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
- Secretaría Distrital de Hacienda
- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- Secretaría Distrital de Ambiente
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.
- Secretaría Distrital del Hábitat
- Secretaría Distrital de la Mujer
- Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD
- Terminal de Transportes S.A.
- Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.
- Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
- Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá - UAECOB
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
- Enel Colombia S.A. ESP
- Secretaría de Educación del Distrito
- Universidad Distrital Francisco José de Caldas

Se les invita a subsanar las falencias de clasificación de las peticiones en el cierre, y se les recuerda que el traslado de la petición no se considera una respuesta de fondo.

Elaboró: Javier Fernando Pinzón – Profesional Universitario  
Revisó: Martha Liliانا Rodríguez Profesional Especializada  
Aprobó: Ana María Pérez - Directora Distrital de Calidad del Servicio